

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Restoran Central, Tomang. Populasi dalam penelitian ini adalah para konsumen yang datang ke Restoran Central, Tomang setiap hari Senin-Jumat. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *simple random sampling*. Teknik analisa yang digunakan yaitu analisa regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Dari hasil pengolahan data dapat disimpulkan adanya hubungan yang cukup kuat dan pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Restoran Central, Tomang. Saran yang dapat direkomendasikan oleh penulis yaitu manajemen Restoran Central, Tomang terus mengadakan pelatihan secara individu mengenai pengetahuan dan kerapian dalam berpenampilan. (HHW)

Kata Kunci :

Pengaruh, kualitas pelayanan, hubungan, kepuasan konsumen

Abstract

This study aimed to determine the effect of service quality on customer satisfaction levels in the Central Restaurant, Tomang. Population in this research is the consumer who comes to the Central Restaurant, Tomang every Monday-Friday. Sampling technique in this study using simple random sampling. Analysis technique used is simple linear regression analysis to determine the relationship between service quality and customer satisfaction. From the data processing can be concluded that the relationship is quite strong and significant influence of service quality on customer satisfaction in the Central Restaurant, Tomang. Suggestions that may be recommended by the author is Central Restaurant Management, continuous basis to provide guidance training of individuals on the basis of knowledge and neatness in appearance.

Keywords:

Influence, service quality, relationship, customer satisfaction